

**Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja karyawan  
(Studi pada Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division)**

**Impact of Internal Communication on employees Performance  
(Studies in Hotel Horison Ultima Bandung part Room Division )**

**Raka Febrian<sup>1</sup>, Reni Nuraeni, S.Sos., M.Si<sup>2</sup>, Agus Aprianti, S.I.Kom., M.I.Kom<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung

---

**Abstrak**

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, dalam berumah tangga, instansi, masyarakat atau dimana saja manusia itu berada. Penelitian ini berjudul PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN ( Studi pada Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division). Tujuan penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang signifikan dari komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division. Metode penelitian yang di gunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian adalah karyawan Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division yang meliputi bagian Front Office dan bagian House Keeping yang berjumlah 63 orang.

Bersumber pada data yang diolah dari hasil penelitian, pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung terhadap kinerja karyawan bagian room division berada pada tingkat hubungan tinggi, dengan nilai 0,640 yang berada pada interval tinggi 0,60 – 0,79. Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division sebesar 40,96% dan sisanya 59,04% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division dengan koefisien regresi sebesar 0,558. Artinya apabila terjadi peningkatan komunikasi internal pada karyawan hotel horisson bagian room division sebesar 1 satuan, maka perubahan kinerja juga akan meningkat sebesar 0,558. Tanda positif (+) pada variabel X (komunikasi internal) hubungan searah, artinya apabila semakin sering terjadinya komunikasi internal di hotel horisson ultima bandung bagian room division maka akan terjadi peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya.

**Kata kunci:** *komunikasi internal, kinerja karyawan*

---

**Abstract**

Communication is a basic human activity. By communicating people can relate to one another both in life, in a menage, institution, community or wherever humans are. This study titled IMPACT OF INTERNAL COMMUNICATION ON EMPLOYEES PERFORMANCE (Studies in Hotel Horison Ultima Bandung part Room Division). The purpose of this study is whether there is significant influence from internal communications to employees performance part of Hotel Horison Ultima Bandung Room Division. The research method used is quantitative. The study population were employees of Hotel Horison Ultima Bandung portion Room Division which includes the Front Office and House Keeping sections totaling 63 people. Sourced on data compiled from the research, internal communications impact on employee performance horisson ultima hotel Bandung on employee performance of room division is at the high level of relations, with a value of 0.640 which is at a high interval 0.60 to 0.79. Influence of internal communication to employees performance horisson ultima Bandung hotel room division parts of 40.96% and the remaining 59.04% influenced by other variables that are not described in this study. Internal communication is a positive influence on employee performance horisson ultima Bandung hotel room section division with a regression coefficient of 0.558. This means that if an increase in internal communications to employees horisson hotel room part division by 1 unit, then change the performance will also increase by 0.558. A positive sign (+) in the variable X (internal communication) unidirectional relationship, meaning that if the more frequent occurrence of internal communication in the hotel room horisson ultima Bandung parts division there will be an increase in performance

**Keywords:** *Internal Communication, Employees Performance*

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi dalam industri pariwisata khususnya perhotelan, memiliki peranan yang penting dalam mengatur majamen perhotelan. Perhotelan secara umum adalah usaha jasa penginapan. Dalam perusahaan jasa yang terpenting adalah kualitas dan kuantitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu komunikasi organisasi digunakan untuk menerapkan pelayanan hotel yang berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hotel di perlukan adanya kerja sama Antara anggota hotel atau karyawan hotel. Adanya kerja sama atau tidak, itu di lihat dari aspek komunikasi yang timbul diantara karyawan.

Jasa hotel di Indonesia sangat berkaitan dengan pariwisata yang semakin berkembang saat ini. Salah satu daerah yang pariwisatanya sangat berkembang saat ini adalah kota Bandung. Tidak dapat dipungkiri semakin hari wisatawan yang datang dari berbagai daerah semakin banyak, sehingga hal ini berpengaruh dengan perkembangan hotel yang ada di Bandung. Tentunya semakin banyak hotel yang ada di Bandung, maka semakin ketat persaingan yang terjadi untuk memenuhi target pasar. Oleh karena itu sangat dibutuhkan manajemen yang baik di dalam organisasi hotel agar dapat menciptakan kualitas dan kuantitas hotel yang paling baik. Peran komunikasi organisasi tidak luput dari perkembangan manajemen hotel agar bias menjadi hotel terbaik di Bandung.

Hotel Horisson Ultima Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa perhotelan yang cukup terkemuka di negara Indonesia, ini terbukti bahwa sudah tersebarnya Hotel Horisson di berbagai Propinsi yang ada di Indonesia bahkan di luar negeri sekalipun. Hotel Horisson Bandung juga menggunakan desain pekerjaan dengan memperhatikan tata letak fasilitas jasa yang mencakup aspek lokasi fasilitas dan keterlibatan pelanggan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi secara terus- menerus mengikuti perkembangan zaman yang melaju dengan pesat.

Hotel Horisson Ultima Bandung merupakan Hotel berbintang empat yang berada di pusat kota Bandung, tepatnya di jalan Pelajar Pejuang 45 No. 121 Bandung. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa perhotelan yang meliputi Kamar, Meeting Room dan Convotional Hall, Restaurant & Bar, Sarana Hiburan. Pada tanggal 2 april 1990 Bapak Ateng Wahyudi selaku Walikota Bandung berkenan meresmikan pembangunan dengan meletakkan batu pertama sebagai awal dari pembangunan hotel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori informasi organisasi. Teori informasi organisasi yang menjelaskan pentingnya penyebaran informasi dalam organisasi untuk menjaga kelangsungan organisasi tersebut. Teori ini menekankan proses dimana individu mengumpulkan, mengelola, dan menggunakan informasi. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh teori tersebut, permasalahan yang terjadi di Hotel Horisson Ultima Bandung didukung dengan teori informasi organisasi yang di jelaskan bahwa penyampaian informasi penting untuk pencapaian kesuksesan organisasi. Sangat jarang bahwa seseorang atau satu divisi dalam sebuah organisasi mempunyai informasi penting. Apalagi untuk menyebarkan informasi tersebut. mengartikan dan medistribusikan memerlukan kinerja yang tinggi bagi siapa yang memperoleh informasi tersebut. Adapun pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada aspek komunikasi vertikal terhadap tingkat kinerja karyawan di Hotel Horisson Ultima Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada aspek komunikasi horizontal terhadap tingkat kinerja karyawan di Hotel Horison Ultima Bandung?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada aspek komunikasi diagonal terhadap tingkat kinerja karyawan di Hotel Horison Ultima Bandung?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Komunikasi Internal

Komunikasi merupakan alat utama untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi. Tidak adanya komunikasi dapat mengakibatkan timbulnya salah pengertian dan bila dibiarkan akan mempengaruhi kehidupan organisasi baik atasan maupun karyawan di lingkungan instansinya sendiri.

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan (Muhyadi, 1998:164) <sup>[1]</sup>. Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota organisasi. Dengan kata lain komunikasi internal penerima pesannya adalah orang yang berada dalam organisasi tersebut (Muhammad, Arni, 2001:97) <sup>[2]</sup>.

Definisi komunikasi internal, di definisikan oleh Lawrance D. Brennan sebagai pertukaran gagasan antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen) (Effendy, 2004:122) <sup>[3]</sup>.

Organisasi sebagai kerangka (framework) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang yang berada dalam organisasi tersebut dan dapat diklarifikasikan sebagai tenaga pemimpin dan tenaga yang dipimpin. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajemen atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Kemudian membuat kelompok-kelompok sesuai jenis pekerjaannya dan mengangkat seseorang sebagai penanggung jawab atas kelompoknya. Dengan demikian pimpinan cuma berkomunikasi dengan penanggung jawab kelompoknya (Effendy, 2004:122) <sup>[3]</sup>.

## 1. Saluran komunikasi formal

Dalam struktur organisasi garis, fungsional, maupun matriks, akan tampak berbagai macam posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batasan tanggung jawab dan wewenang. Dalam kaitannya dengan proses penyampaian informasi dari manajer kepada bawahan ataupun dari bawahan ke manajer, pola transformasi informasi dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal.

### a. Komunikasi vertikal dari atas ke bawah (*downward communication*)

Jalur komunikasi yang berasal dari atasan ke bawahan merupakan penyampaian informasi atau pesan yang dapat berbentuk perintah, instruksi, maupun prosedur untuk dijalankan bawahan dengan sebaik-baiknya. Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, perlu diperhatikan penggunaan bahasa yang tepat, sederhana, tidak bertele-tele, dan mudah dipahami dalam penyampaian pesan (Purwanto, 2006:41) <sup>[4]</sup>. Fungsi komunikasi dari atas ke bawahan adalah untuk instruksi (perintah). Dalam iklim kerja, instruksi merupakan hal yang sering dilakukan dalam konteks komunikasi dari atasan kepada bawahan. Instruksi ini dapat dilaksanakan secara lisan atau tertulis. Perintah atau instruksi kerja dapat berupa pemberian pengajaran sesuatu yang baru atau menyebarluaskan pada para karyawan bagaimana melakukan tugas khusus.

Menurut Katz dan Khan<sup>[5]</sup>, komunikasi dari atas kebawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- Memberikan pengarahan atau intruksi kerja tertentu
- Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan
- Memberikan informasi mengenai prosedur dan praktik organisasional
- Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan
- Memberikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang dicapai (Purwanto 2006:41) <sup>[4]</sup>.

### b. Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah menuju atas. Pesan yang ingin disampaikan mula-mula berasal dari karyawan yang selanjutnya disampaikan kepada jalur yang lebih tinggi (Purwanto, 2006:42) <sup>[4]</sup>. Menurut Pace and Faules<sup>[6]</sup>, komunikasi ke atas penting karena beberapa alasan:

- Aliran informasi keatas memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan oleh mereka yang mengarahkan organisasi dan mengawasi kegiatan orang-orang.
- Komunikasi keatas memberitahukan kapan bawahan mereka siap menerima informasi dari mereka dan seberapa baik bawahan menerima apa yang mereka katakan.
- Komunikasi keatas memungkinkan atau bahkan mendorong permasalahan muncul ke permukaan sehingga atasan tahu apa yang mengganggu mereka yang paling dekat dengan operasi-operasi sebenarnya.
- Komunikasi keatas menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada karyawan untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbangkan gagasan serta saran-saran mengenai operasi organisasi.
- Komunikasi keatas menentukan apakah bawahan memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
- Komunikasi keatas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dengan pekerjaan mereka dan dengan organisasi (Pace and Faules 2002:190) <sup>[6]</sup>.

### c. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar atau sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain:

- Untuk mengkoordinasi penugasan kerja
- Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan
- Untuk memecahkan masalah
- Untuk memperoleh pemahaman bersama

- Untuk mendamaikan, berunding dan menengahi perbedaan
  - Untuk menumbuhkan dukungan antar sesama (Pace and Faules, 2002:195-196) <sup>[6]</sup>.
- d. Komunikasi diagonal
- Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara dua tingkat organisasi yang berbeda. Komunikasi diagonal merupakan saluran komunikasi yang jarang digunakan dalam organisasi, namun penting dalam situasi dimana anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif melalui saluran-saluran lain. Penggunaan komunikasi ini selain untuk menanggapi kebutuhan dinamika lingkungan organisasi yang rumit juga akan mempersingkat waktu dan memperkecil upaya yang dilakukan oleh organisasi (Gibson et al, 1997: 59) <sup>[7]</sup>. Bentuk komunikasi diagonal memiliki beberapa keuntungan, diantaranya adalah:
- Penyebaran informasi bisa menjadi lebih cepat
  - Memungkinkan individu dari berbagai bagian ikut membantu dalam penyelesaian masalah.
2. Saluran komunikasi informal
- Dalam jaringan komunikasi informal, orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi, tanpa memperdulikan jenjang, hirarki, pangkat dan kedudukan dapat berkomunikasi secara luas karena hal-hal yang mereka bicarakan biasanya bersifat umum.

## 2.2. Kinerja Karyawan

Faustino Cardoso dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2002:9)<sup>[8]</sup> mengemukakan definisi kinerja sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering berhubungan dengan produktivitas sedangkan menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2002:9)<sup>[8]</sup>, kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian prestasi merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kinerja bawahannya. Menurut Leon C. Menggison dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2002:10)<sup>[8]</sup>, penilaian kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya, Andrew E. Sikula dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2002:10)<sup>[8]</sup> mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun barang.

Penilaian prestasi kerja adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

## 2.3. Konsep Dasar Perhotelan

Hotel adalah suatu tempat yang menyediakan pelayanan (jasa) penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum hanya untuk sementara waktu saja. Pendapat tentang pengertian hotel ini didasarkan atas beberapa teori berikut ini”

1. Pengertian hotel menurut Hotel Properties Act, 1956 dalam buku *Manajemen Penyelenggara Hotel* (Sulastyono, 2006:6) <sup>[9]</sup> dikatakan bahwa:  
 “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.
2. Pengertian hotel menurut keputusan Dirjen Pariwisata no. 14 tahun 1988 dalam buku *Manajemen Penyelenggara Hotel* (Sulastiyono, 2006:6) <sup>[9]</sup> dikatakan bahwa:  
 “Hotel ialah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, serta jasa lain bagi umum dikelola secara komersial, serta memenuhi persyaratan tertentu”.
3. Pengertian hotel menurut Sulastiyono dinyatakan bahwa:  
 “Hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya”. (Sulastiyono, 2006:6) <sup>[9]</sup>

Menurut Sulastiyono dalam buku Manajemen Penyelenggara Hotel ( Sulastiyono 2006:11-12 )<sup>[9]</sup>. Kualitas pelayanan hotel berdasarkan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel tersebut. Secara umum dimensi pelayanan sebagai berikut:

- a. Reabilitas, adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. Responsif, yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu
- c. Kepastian atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopansantunan kepercayaan diri para pegawai
- d. Empati, memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu
- e. Nyata, yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata yaitu: penampilan para pegawai hotel, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

### 3. METODELOGI PENELITIAN

Paradigma penelitian adalah pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2011:42)<sup>[10]</sup>. Paradigma dalam penelitian ini adalah paradigma model penelitian kuantitatif sederhana yaitu paradigma satu variabel independen dan dependen. Pada penelitian kuantitatif paradigma teori digunakan untuk menuntun peneliti menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep, konsep menemukan metodologi dan menemukan alat-alat analisis data (Bungin, 2011:25)<sup>[11]</sup>. Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan bersifat kausal (sebab-akibat), menjawab hipotesis maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011: 44)<sup>[10]</sup> penelitian kuantitatif positivisme yaitu realitas /gejala/ fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dapat diartikan bahwa metode penelitian survei adalah penelitian yang umumnya digunakan untuk menarik kesimpulan sampel terhadap populasi sehingga dipastikan menggunakan hipotesis dan alat statistik dalam analisa data (Bungin, 2011:53)<sup>[11]</sup>.

#### 3.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:58) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Komunikasi Internal (variabel X).

Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam organisasi yang menyebabkan terwujudnya organisasi melalui komunikasi secara horizontal, vertikal dan diagonal sehingga operasional dan manajemen dapat berlangsung.

- b. Kinerja (variabel Y)

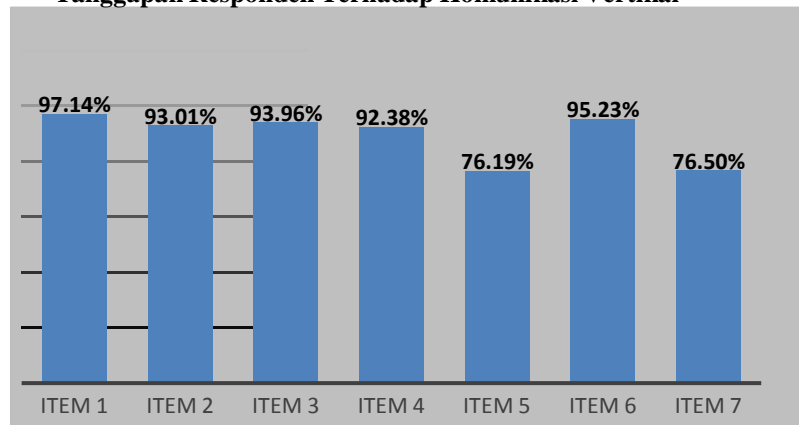
Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal

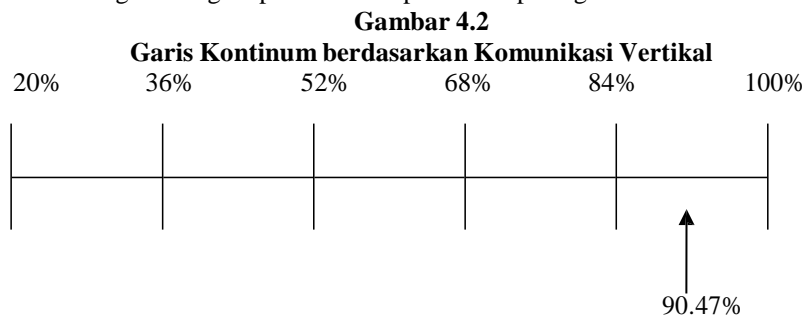
##### 4.1.1. Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Vertikal

**Gambar 4.1**  
**Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Vertikal**



Pada gambar 4.1 dapat dilihat persentase paling tinggi ada pada item 1. Pernyataan pada item 1 yang berasal dari indikator ” Instruksi tugas yang diberikan dapat dimengerti dan mudah dipahami” dan alat ukur “Karyawan dapat memahami tugas-tugas yang diberikan oleh atasan”. Berarti instruksi tugas yang di berikan oleh atasan kepada bawahannya dapat di mengerti dengan baik oleh karywan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian Room Division agar tujuannya tercapai. Seperti yang dikatakan Purwanto dalam buku *Komunikasi Bisnis*, untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, perlu diperhatikan penggunaan bahasa yang tepat, sederhana, tidak bertele-tele, dan mudah dipahami dalam penyampaian pesan (Purwanto, 2006:41).

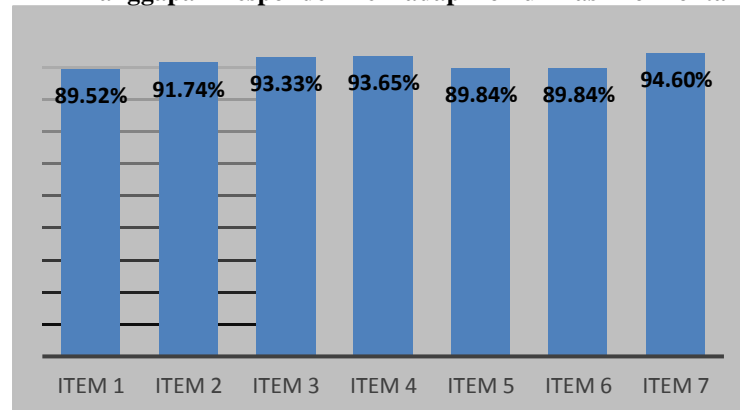
Diperoleh persentase persepsi responden terhadap komunikasi vertikal yang dilakukan pimpinan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division terhadap bawahan sebesar 90.47%. Dan untuk melihat persentase mengenai tingkat periklanan dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut :



Berdasarkan gambar 4.2, dapat dijelaskan bahwa komunikasi vertikal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berada pada zona tinggi artinya komunikasi vertikal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berjalan dengan sangat baik.

#### 4.1.2. Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Horizontal

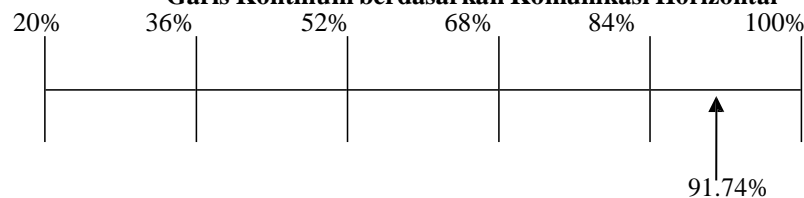
**Gambar 4.3**  
**Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Horizontal**



Pada gambar 4.4 dapat dilihat perentase paling tinggi ada pada item 7. Pernyataan pada item 7 yang berasal dari indikator ” Menumbuhkan dukungan antar sesama dalam menyelesaikan pekerjaan” dan alat ukur “Saling memberikan dukungan antar sesama rekan kerja”. Berarti karyawan Hotel Horisson Ultima Bnadung bagian Room Divisioan saling memberikan dukungan antar sesame rekan kerja yang memiliki posisi sejajar dan sederajat. Seperti yang di katakan oleh Pace and Faules dalam bukunya *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, tujuan dari komunikasi horizontal antara lain adalah untuk menumbuhkan dukungan antar sesama (Pace and Faules, 2001:1965-196)

Diperoleh persentase persepsi responden terhadap komunikasi horizontal yang dilakukan kayawan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division sebesar 91.74%. Dan untuk melihat persentase mengenai tingkat periklanan dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut :

**Gambar 4.4**  
**Garis Kontinum berdasarkan Komunikasi Horizontal**

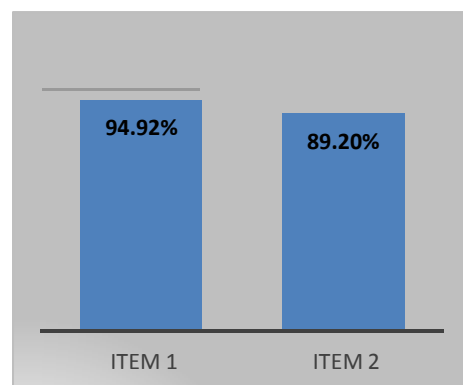


Berdasarkan gambar 4.5, dapat dijelaskan bahwa komunikasi horizontal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berada pada zona tinggi artinya komunikasi horizontal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berjalan dengan sangat baik.

#### 4.1.3. Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Diagonal

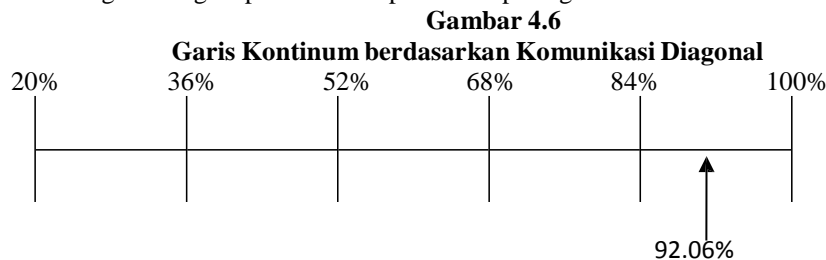
**Gambar 4.5**

**Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Diagonal**



Pada gambar 4.6 dapat dilihat perentase paling tinggi ada pada item 1. Pernyataan pada item 1 yang berasal dari indikator ” Saling berbagi informasi dengan rekan kerja yang berbeda bagian” dan alat ukur “Melakukan komunikasi dengan rekan kerja yang berbeda bagian”. Berarti karyawan Hotel Horisson Ultima Bnadung bagian Room Division memiliki hubungan yang harmonis dengan melakukan komunikasi dengan karyawan Hotel Horisson Ultima Bandung yang berkerja di bagian lain atau divisi lain. Penggunaan komunikasi ini selain untuk menanggapi kebutuhan dinamika lingkungan organisasi yang rumit juga akan mempersingkat waktu dan memperkecil upaya yang dilakukan oleh organisasi dan memiliki keuntungan seperti mempermudah penebarah informasi (Gibson et al, 1997: 59).

Diperoleh persentase persepsi responden terhadap komunikasi diagonal yang dilakukan karyawan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division sebesar 92.06%. Dan untuk melihat persentase mengenai tingkat periklanan dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut :



Berdasarkan gambar 4.7, dapat dijelaskan bahwa komunikasi diagonal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berada pada zona tinggi artinya komunikasi horizontal di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berjalan dengan sangat baik.

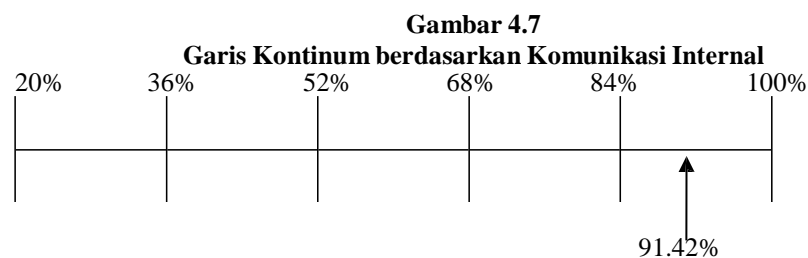
#### 4.1.4. Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal

Data keseluruhan tanggapan responden untuk variable komunikasi internal dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal**

No Pertanyaan	Variable	Skor Total	Persentase
1-7	Komunikasi Vertikal	285	90.47%
1-7	Komunikasi Horizontal	289	91.74%
1-2	Komunikasi Diagonal	290	92.06%
<b>Rata-rata skor total Komunikasi Internal</b>		288	91.42

Posisi persentase skor total pada garis interval mengenai akumulasi tanggapan responden untuk komunikasi internal yang terjadi di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division adalah sebagai berikut:

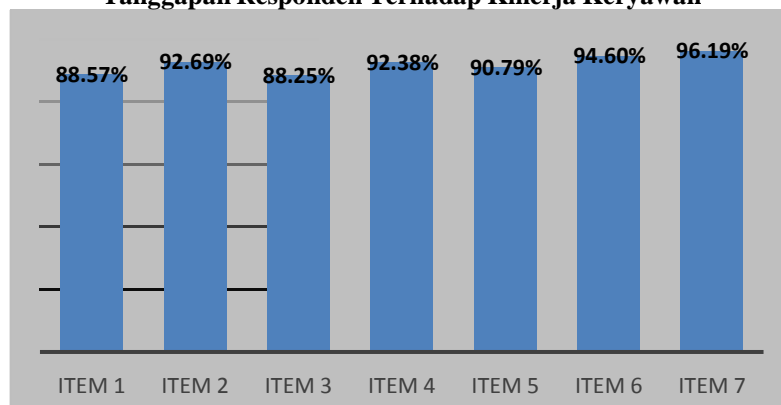


Berdasarkan gambar 4.4, dapat dijelaskan bahwa komunikasi internal yang dilakukan oleh pihak Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division dinilai sangat baik oleh responden, dengan skor rata-rata 288 atau sebesar 91.42%. Nilai tertinggi adalah sub variabel komunikasi diagonal dengan skor total 290 atau sebesar 92.06% dan skor terendah adalah sub variabel komunikasi vertikal dengan skor total 285 atau sebesar 90.47%. Dapat disimpulkan bahwa Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division menjalankan komunikasi internal dengan sangat baik, hal ini harus dipertahankan oleh pihak Hotel Horisson Ultima Bandung karena komunikasi intenal dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



#### 4.2. Tanggapan Responden Tentang Kinerja

**Gambar 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan**

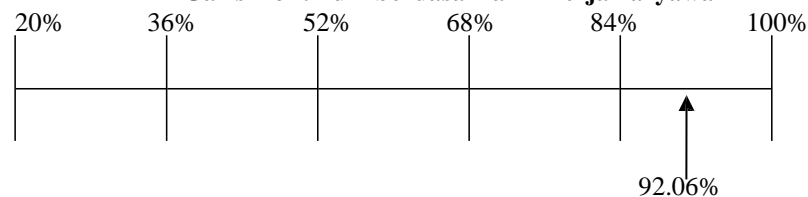


Pada gambar 4.8 dapat dilihat persentase paling tinggi ada pada item 7. Pernyataan pada item 7 yang berasal dari indikator "Karyawan saling bekerjasama dalam menyelesaikan tugas" dan alat ukur "Karyawan mampu atau tidak mampu bekerja sama dengan baik". Berarti karyawan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian Room Division mampu menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan dengan sangat baik dan mampu bekerja sama antar karyawan dengan sangat baik. A. A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* mengatakan "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". (Mangkunegara, 2002:282).

Salah satu penilaian kinerja menurut B Siswanto Sastrohadiwiryono dalam bukunya *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia* yaitu kerja sama, B Siswanto Sastrohadiwiryono mengatakan "Kerjasama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dan menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya" B Siswanto Sastrohadiwiryono (2005:235).

Diperoleh persentase persepsi responden terhadap kinerja karyawan yang dilakukan karyawan Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division sebesar 92.06%. Dan untuk melihat persentase mengenai tingkat periklanan dapat dilihat pada gambar 4.9 berikut :

**Gambar 4.9**  
**Garis Kontinum berdasarkan kinerja karyawan**



Berdasarkan gambar 4.9, dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berada pada zona tinggi artinya kinerja karyawan di Hotel Horisson Ultima Bandung bagian room division berjalan dengan sangat baik.

#### 4.3 Hasil Penelitian

Bersumber pada data yang diolah dari hasil penelitian, pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung terhadap kinerja karyawan bagian room division berada pada tingkat hubungan tinggi, dengan nilai 0,640 yang berada pada interval tinggi 0,60 – 0,79. Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division sebesar 40,96% dan sisanya 59,04% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division dengan koefisien regresi sebesar 0,558. Artinya apabila terjadi peningkatan komunikasi internal pada karyawan hotel horisson bagian room division sebesar 1 satuan, maka perubahan kinerja juga akan meningkat sebesar 0,558. Tanda positif (+) pada variabel X (komunikasi internal) hubungan searah, artinya apabila semakin sering terjadinya komunikasi internal di hotel horisson ultima bandung bagian room division maka akan terjadi peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada para karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel Horisson Ultima Bandung bagian Room Division.
2. Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung terhadap kinerja karyawan bagian room division berada pada tingkat hubungan tinggi, dengan nilai 0,640 yang berada pada interval tinggi 0,60 – 0,79. Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division sebesar 40,96% dan sisanya 59,04% dipengaruhi oleh variabel lain dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun pengaruh lain seperti pemberian insentif karyawan juga mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut..

Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung terhadap kinerja karyawan bagian room division berada pada tingkat hubungan tinggi, dengan nilai 0,640 yang berada pada interval tinggi 0,60 – 0,79. Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel horisson ultima bandung bagian room division dengan koefisien regresi sebesar 0,558. Artinya apabila terjadi peningkatan komunikasi internal pada karyawan hotel horisson bagian room division sebesar 1 satuan, maka perubahan kinerja juga akan meningkat sebesar 0,558. Tanda positif (+) pada variabel X (komunikasi internal) hubungan searah, artinya apabila semakin sering terjadinya komunikasi internal di hotel horisson ultima bandung bagian room division maka akan terjadi peningkatan kinerja, begitu juga sebaliknya.

### 5.2. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan melihat hasil dari penelitian ini, maka saran yang penulis harapkan adalah:

#### 5.2.1. Saran Bagi Hotel Horison Bandung

1. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, akan lebih baik bagi institusi menyediakan lebih Untuk meningkatkan komunikasi vertikal  
Para pimpinan Hotel Horison Ultima Bandung harus menjaga keharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan baik dalam pemberian tugas maupun pemberian *reward* atas keberhasilan karyawan dalam pencapaian target atas tugas yang telah di terimanya. Dengan adanya *reward* yang di berikan tersebut akan meningkatkan lagi kinerja karyawan.
2. Untuk meningkatkan komunikasi horizontal  
Sesama karyawan Hotel Horison Ultima Bandung harus saling membantu dalam melaksanakan tugas dan berbagi informasi yang benar kepada rekan kerja tentang tugas yang di berikan oleh atasan. Saling mendukung antar sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas juga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
3. Untuk meningkatkan komunikasi diagonal  
Karyawan Hotel Horison Ultima Bandung memiliki hubungan komunikasi yang harmonis dengan rekan kerja yang berbeda bagian hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan karena rekan kerja yang berbeda bagian sewaktu-waktu dapat membantu dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

#### 5.1.1 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini, peneliti meneliti tentang pengaruh komunikasi internal ( komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, komunikasi diagonal) terhadap kinerja karyawan, saran bagi penelitian selanjutnya adalah:

1. Penelitian selanjutnya dapat memilih factor lain dari komunikasi internal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengganti variable komunikasi internal sebagai variable x, karena tidak hanya komunikasi internal perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja

karyawan tapi banyak factor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dala suatu perusahaan.

3. Penelitian selanjutnya dapat memperuas objek penelitian atau dapat memilih divisi lain. Karena dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil objek penelitian di satu divisi yaitu Room Division di Hotel Horison Ultima Bandung.
4. Penelitian selanjutnya dapat mengganti objek penelitian, karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan Hotel Horison Ultima Bandung sebagai objek penelitian.

---

#### [DAFTAR PUSTAKA]

Agus Sulastiyono. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Bungin. Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi Kedua). Jakarta: Kencana Pernada Media Group

Effendy . (2004). *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan* Bandung : Remaja Rosdakarya

Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (cetakan ke-11). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Pace, Wayne. R & Faulus, Don. F 2002. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya